



JURUSAN KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM STUDI Keuangan dan Perbankan

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH	KODE	BOBOT (SKS)	JAM	SEMESTER	TGL. PENYUSUNAN
Etika Pelayanan Prima	PK 407	3	6	4	2021-02-28
OTORISASI	Dosen Pengembang RPS				Ka. Prodi <input type="checkbox"/>

(Dessy Handa Sari)
NIP/NIK. 198812312019032014

(Nurul Musfirah Khairiyah)
NIP/NIK.199007102019032021

Capaian Pembelajaran (CP)

CPL - PRODI

SIKAP :

1. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius;
2. Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika;
3. Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila;
4. Berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggungjawab pada negara dan bangsa;
5. Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain;
6. Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan;
7. Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara;
8. Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik;
9. Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri;
10. Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan.

PENGETAHUAN:

1. Menguasai konsep tentang produk dan jasa bank
2. Menguasai konsep dan teknik komunikasi bisnis, pelayanan nasabah, hukum dan etikabisnis
3. Menguasai konsep dan teknik praktikum perbankan
4. Menguasai konsep dan teknik manajemen keuangan, penganggaran bank, analisa laporan keuangan, manajemen pembiayaan dan analisis pembiayaan
5. Menguasai konsep dan teknik akuntansi dasar, akuntansi lanjutan, akuntansi lembaga keuangan, dan audit bank
6. Menguasai konsep dan teknik manajemen pemasaran bank syariah dan manajemen sumber daya insani
7. Menguasai konsep dan teknik manajemen dana bank dan manajemen risiko bank
8. Menguasai konsep dan teknik manajemen Lalin dan keuangan perbankan nasional
9. Menguasai konsep dan teknik pasar modal asuransi, kewirausahaan
10. Menguasai konsep dan teknik komputer database dan komputer akuntansi.

KETRAMPILAN UMUM :

1. Mampu menyelesaikan pekerjaan berlingkup luas dan menganalisis data dengan beragam metode yang sesuai, baik yang belum maupun yang sudah baku;
2. Mampu menunjukkan kinerja ber mutu dan terukur;
3. Mampu memecahkan masalah pekerjaan dengan sifat dan konteks yang sesuai dengan bidang keahlian terapan, didasarkan pada pemikiran logis, inovatif, dan bertanggung jawab atas hasilnya secara mandiri;
4. Mampu menyusun laporan hasil dan proses kerja secara akurat dan sah, serta mengomunikasikan nya secara efektif kepada pihak lain yang membutuhkan;
5. Mampu bekerja sama, berkomunikasi, dan berinovatif dalam pekerjaannya
6. Mampu bertanggungjawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervise dan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggungjawabnya;
7. Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada dibawah tanggungjawabnya, dan mengelola pengembangan kompetensi kerja secara mandiri;
8. Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi

KETRAMPILAN KHUSUS:

1. Mampu memberikan informasi produk & jasa bank sehingga calon nasabah tertarik untuk terhadap produk bank di tengah persaingan bank yang ketat
2. Mampu melakukan penjualan produk & jasa bank serta menangani keluhan sehingga terjadi transaksi yang efektif dan memberikan kepuasan bagi nasabah.
3. Mampu melakukan interpersonal komunikasi secara efektif melalui media telepon, sehingga menimbulkan komunikasi yang berkualitas
4. Mampu menangani permohonan pembiayaan dan melakukan pengecekan kelengkapan permohonan pembiayaan dari calon mitra
5. Mampu menganalisis permohonan pembiayaan dengan memperhatikan prinsip-prinsip pemberian pembiayaan, sehingga pembiayaan layak untuk direkomendasi dan dilaksanakan
6. Mampu melakukan negosiasi secara lisan dengan calon nasabah/nasabah maupun pihak lain, sehingga terjadi proses transaksi yang efektif
7. Mampu membuat laporan keuangan bank sesuai Standar Akuntansi Perbankan Indonesia serta menganalisisnya berdasarkan teori yang ada sehingga dapat menilai kinerja keuangan
8. Mampu memutuskan permohonan L/ C dan bank garansi yang diajukan nasabah, sehingga dapat meningkatkan pendapatan jasa perbankan
9. Mampu memutuskan investasi dan merekomendasi jenis investasi keuangan, sehingga nasabah dapat memilih jenis investasi yang tepat
10. Mampu melakukan transaksi Pasar Uang sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, sehingga dapat mengoptimalkan dana yang dimiliki oleh bank

CP - MK

Deskripsi singkat MK

Mata kuliah etika pelayanan prima ini berfokus pada konsep pelayanan/*customer service excellence*, prinsip pelayanan prima, dan kualitas layanan dalam bidang jasa.

1. Definisi, tujuan dan manfaat etika pelayanan prima.
2. Prinsip – prinsip etika pelayanan prima.
3. Efektifitas pelayanan prima.
4. Paradigma baru *customer care* dan *customer service*
5. Teknik berkomunikasi dan masalah pokok komunikasi
6. Kualitas layanan/*service quality*.
7. Kualitas layanan / *service quality*
8. UTS
9. Pengukuran sikap dan perilaku konsumen.
10. Bentuk etika dan pelayanan prima dalam dunia perbankan (*teller, customer service, funding sales*).
11. Bentuk etika dan pelayanan prima dalam dunia perbankan (*teller, customer service, funding sales*).
12. Pemecahan kasus terkait etika dan pelayanan prima dalam dunia asuransi (PT. Jasa Raharja).
13. Karakter pelayanan prima.
14. *Service, satisfaction and loyalty*.
15. Peningkatan pelayanan dan hubungannya dengan peningkatan penjualan/kinerja perusahaan.
16. UAS

Pustaka

1. Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Kerjasama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). Edisi 1 2014. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. PT. Gramedia Pustaka Utama.
2. Freddy Rangkuti. 2013. *Customer Service Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
3. Arista Atmadjati. 2018. *Layanan Prima dalam Praktek Saat Ini*. Penerbit Deepublish.

Media Pembelajaran

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. Prentice Hall

Ceramah, diskusi tanya jawab, *study break*, studi kasus, pemecahan kasus.

Dosen Pengampu

Dessy Handa Sari

Nama Mata Kuliah :	Etika Pelayanan Prima
Kode Mata Kuliah :	PK 407

Pertemuan Pada	Sub CP-MK (sebagai kemampuan akhir yang diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Metode Pembelajaran (estimasi waktu)	Materi Pembelajaran (pustaka)	Bobot Penilaian
1	2	3	4	5	6	7
Minggu ke 1	Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian, tujuan, manfaat dari etika dan pelayanan prima	<p>1. Menjelaskan pengertian, tujuan, dan manfaat etika.</p> <p>2. Menjelaskan pengertian, tujuan, dan manfaat pelayanan prima</p>	Tes tertulis (uraian atau pilihan ganda)	<p>- Ceramah</p> <p>- Diskusi dan Tanya Jawab</p> <p>- <i>Study Break</i></p> <p>- 1 x 50 menit (teori)</p> <p>- 2 x 120 menit (Praktek)</p>	<p>- Pengertian, Tujuan, Manfaat Etika</p> <p>- Pengertian, Tujuan, Manfaat Pelayanan Prima</p> <p>- Buku 3</p> <p>- Artikel internet (e-book, jurnal dll)</p>	5

Minggu ke 2	Mahasiswa mampu menjelaskan prinsip – prinsip dan efektifitas etika pelayanan prima	<ul style="list-style-type: none"> - Menjelaskan prinsip – prinsip etika pelayanan prima. - Menjelaskan efektifitas pelayanan prima 	Tes tertulis (uraian atau pilihan ganda) tanya jawab	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - <i>Study Break</i> - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktik) 	<ul style="list-style-type: none"> - Prinsip – Prinsip Pelayanan Prima - Efektifitas Pelayanan Prima - Buku 3 - Artikel internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5
Minggu ke 3	Mahasiswa mampu menjelaskan paradigma baru <i>customer care</i> dan <i>customer service</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menjelaskan paradigma baru <i>customer care</i>. - Menjelaskan paradigma-paradigma baru <i>customer service</i> 	diskusi kelompok, tanya jawab	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - Pemecahan kasus dalam kelompok - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Paradigma baru <i>customer care</i>. - Paradigma baru <i>customer service</i>. - Buku 2 - Artikel Internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5

Minggu ke 4

Mahasiswa mampu menjelaskan teknik berkomunikasi dan masalah pokok komunikasi

- Menjelaskan teknik berkomunikasi.
- Menjelaskan masalah pokok dalam komunikasi

Diskusi Kelompok

- Ceramah
- Diskusi dan Tanya Jawab
- Pemecahan kasus dalam kelompok
- 1 x 50 menit (teori)
- 2 x 120 menit (praktek)
- Teknik Berkomunikasi
- Masalah Pokok Komunikasi
- Buku 2
- Artikel Internet (*e-book*, jurnal, dll)

5

Minggu ke 5	Mahasiswa mampu menjelaskan kualitas layanan/ <i>service quality</i>	Menjelaskan teori kualitas layanan.	Tes tertulis (uraian atau pilihan ganda)	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - <i>Study Break</i> - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Teori Kualitas Layanan - Buku 4, Buku 3 dan Buku 2 - Artikel Internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5
Minggu ke 6	Mahasiswa mampu menjelaskan teori sikap dan perilaku konsumen	Menjelaskan teori sikap dan perilaku konsumen	Tes tertulis (uraian atau pilihan ganda)	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - Tugas Kelompok - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Teori sikap dan perilaku konsumen - Buku 2 dan buku 4 - Artikel Internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5

Minggu ke 7	Mahasiswa mampu melakukan pengukuran sikap dan perilaku konsumen.	Menjelaskan bentuk pengukuran sikap dan perilaku konsumen menggunakan kuesioner	diskusi kelompok	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - Tugas Kelompok - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pengukuran Sikap dan Perilaku Konsumen Menggunakan Kuesioner - Buku 2 - Artikel Internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5
Minggu ke 8	UTS					20
Minggu ke 9	Mahasiswa mampu menjelaskan bentuk etika dan pelayanan prima dalam dunia perbankan	Menjelaskan fungsi <i>teller</i> berkaitan dengan etika dan pelayanan prima	Tes Lisan	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - Kasus Kelompok - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fungsi <i>teller</i> berkaitan dengan etika dan pelayanan prima - Buku 1 - Artikel Internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5

Minggu ke 10	Mahasiswa mampu menjelaskan bentuk etika dan pelayanan prima dalam dunia perbankan	Menjelaskan fungsi <i>customer service</i> berkaitan dengan etika dan pelayanan prima	Tes Tertulis (uraian atau pilihan ganda)	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - <i>Study Break</i> - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fungsi <i>customer service</i> - Buku 1 - Artikel Internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5
Minggu ke 11	Mahasiswa mampu menjelaskan bentuk etika dan pelayanan prima dalam dunia perbankan	Menjelaskan fungsi <i>funding sales</i> berkaitan dengan etika dan pelayanan prima	Tes Tertulis (uraian atau pilihan ganda)	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - <i>Study Break</i> - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fungsi <i>funding sales</i> berkaitan dengan etika dan pelayanan prima - Buku 1 - Artikel Internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5

Minggu ke 12	Mahasiswa mampu memecahkan kasus terkait etika dan pelayanan prima dalam dunia asuransi	Studi kasus Asuransi PT. XX	Studi Kasus	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Studi kasus - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Studi kasus Asuransi PT.XX - Buku 2 - Artikel Internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5
Minggu ke 13	Mahasiswa mampu menjelaskan 4 karakter pelayanan prima	<ul style="list-style-type: none"> - Menjelaskan pelayanan <i>extra miles</i>. - Menjelaskan upaya, dampak dan perbandingan pelayanan <i>extra miles</i> dengan pelayanan biasa 	Tes Tertulis (uraian atau pilihan ganda)	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - <i>Study Break</i> - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan <i>extra miles</i>. - Upaya, dampak dan perbandingan pelayanan <i>extra miles</i> dengan pelayanan biasa - Buku 3 - Artikel Internet (<i>e-book</i>, jurnal, dll) 	5

Minggu ke 14	Mahasiswa mampu menjelaskan <i>service, satisfaction and loyalty</i>	Menjelaskan <i>service, satisfaction and loyalty</i>	Tes Tertulis (uraian atau pilihan ganda)	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - <i>Study Break</i> - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Service, satisfaction and loyalty</i> - Buku 3 - Artikel Internet (<i>e-book, jurnal, dll</i>) 	5
Minggu ke 15	Mahasiswa mampu menjelaskan peningkatan pelayanan dan hubungannya dengan peningkatan penjualan/kinerja perusahaan	Menjelaskan hubungan peningkatan pelayanan dengan peningkatan penjualan	Tes Tertulis (uraian atau pilihan ganda)	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi dan Tanya Jawab - <i>Study Break</i> - 1 x 50 menit (teori) - 2 x 120 menit (praktek) 	<ul style="list-style-type: none"> - Hubungan peningkatan pelayanan dengan peningkatan penjualan - Buku 3, Buku 2 - Artikel Internet (<i>e-book, jurnal, dll</i>) 	5
Minggu ke 16	UAS					20

Istilah

- **Rencana Pembelajaran Semester (RPS), Program Studi (PS).**

- **TM = Tatap Muka, BT = Belajar Terstruktur, BM = Belajar Mandiri**

1. Mata kuliah teori

- **TM 1x (2x50') dibaca : kuliah tatap muka 1 kali (minggu) x 2 SKS x 50 menit = 100 menit**

- **(BT + BM : (1x1) x (2x60') dibaca belajar terstruktur 1 kali (minggu) dan belajar mandiri 1x (minggu) x 2 SKS x 60 menit = 120 menit (2 jam)**

1. Mata kuliah praktik

- **1 sks jam praktik 2 – 3 jam (TM 1 x jmlh sks x 50' x 2/3)**

1. Daftar Pustaka

- **Penulisan daftar pustaka disarankan menggunakan**

salah satu standar/style penulisan pustaka internasional, dalam penulisan RPS ini menggunakan style APA.